

Léglise, I., 1997, « Intervention linguistique : théorie, pratique et intérêt dans le cadre de l'analyse de l'activité », *Linx n° 37*, Université Paris X, Nanterre, 169-182.

Isabelle LEGLISE
Université Paris 7

Intervention linguistique : théorie, pratique et intérêt dans le cadre de l'analyse de l'activité

Travailler sur sa propre langue, sur des énoncés isolés ou sur du discours, introspection aidant, est pratique commune de linguiste. Partir, magnétophone au poing, décrire tel usage local de telle langue peu connue, passe déjà pour plus exotique. Mais partir à deux pas de chez soi, sur le terrain du travail, décrire les pratiques langagières à l'œuvre dans le bureau, le chantier ou l'atelier d'à côté, relève pour beaucoup d'un exotisme délirant, soit du fait d'une méconnaissance du domaine de recherches, soit d'une incompréhension de son objet d'étude. J'aimerais, après être revenue sur les questions que soulèvent une telle pratique et un tel positionnement théorique, souligner ici l'intérêt d'une intervention linguistique en montrant en quoi l'analyse linguistique des pratiques langagières informe sur l'homme au travail.

L'intérêt de linguistes pour les situations de travail est chose récente. Il n'existe dans notre discipline, comme le souligne J. Boutet (1995), aucun corps de connaissance constitué sur le sujet, à la différence de l'ergonomie par exemple. De même, à la différence des sciences de la communication ou de la sémiologie, la présence des linguistes sur le terrain du travail ne va pas de soi, même si, sous d'autres casquettes¹, certains y officient depuis plus longtemps. Deux difficultés qui, en plus d'une méconnaissance générale de ce domaine à l'intérieur de la discipline, soulèvent nombre de questions...

1. Une pratique liée à un positionnement théorique

1.1 Intervention et expertise

La notion d'intervention en linguistique est tout aussi récente que problématique. La linguistique n'est pas, en effet, une discipline d'intervention, ce qui est le cas de l'ergonomie ou, dans une autre mesure, de la médecine. On entend par intervention la réalisation d'une expertise qui réponde à une demande et qui, en général, implique des préconisations de changements dans la situation étudiée. Il va sans dire que des changements se produisent dans tous les cas, qu'on le désire ou non, dès lors qu'on

¹ intervenant justement officiellement en tant que "sémiologues" ou que "spécialistes des communications...", et quasiment jamais en tant que linguistes

Léglise, I., 1997, « Intervention linguistique : théorie, pratique et intérêt dans le cadre de l'analyse de l'activité », *Linx n° 37*, Université Paris X, Nanterre, 169-182.

intervient, c'est-à-dire que l'on change le déroulement habituel des choses, ne serait ce que par sa présence de chercheur et par les représentations qu'on véhicule.

La **psychologie**, où la notion d'intervention est célèbre, n'était à l'origine pas non plus une discipline d'intervention. Elle l'est devenue, et ce non sans provoquer de nombreux débats. Les premières demandes sociales adressées aux psychologues datent de l'entre-deux-guerres, sous forme de demandes d'évaluation, de sélection ou d'adaptation à une situation ou à une tâche donnée, dans le domaine de l'éducation et de l'orientation professionnelle d'abord, de l'industrie ensuite. Dans les années cinquante et soixante enfin, l'expertise psychologique a touché le domaine de la justice. Ce n'est que dans les années 80 que la discipline "académique" a réagi à une pratique de quelques dizaines d'années en mettant en place une formation à la pratique expertale. Enfin, peu après, un code de déontologie est venu régir les pratiques isolées.

Les **expertises juridiques** aux Etats-Unis de Labov ou de Gumperz comptent parmi les expertises² linguistiques célèbres. Toutefois, ces travaux demeurent relativement peu connus à l'intérieur de la discipline. Il s'agit pourtant d'intervention de linguistes, requérant des compétences réelles de linguistes, dans le champs social. Si l'on fait appel à Labov lors de l'affaire des coups de téléphone anonymes d'alerte à la bombe à la Pan Am, c'est bien en sa qualité de spécialiste des parlars nord-américains capable de différencier deux dialectes et de prouver que les deux enregistrements en présence ne provenaient pas du même locuteur. Si l'on fait appel à Gumperz lors du procès en Californie d'un médecin d'origine philippine accusé de parjure et d'incohérence dans ses déclarations, c'est bien en sa qualité de spécialiste de la communication inter-ethnique, capable de montrer que les règles communicationnelles en anglais et en tagalog diffèrent et de prouver leurs interactions à l'œuvre dans le discours de l'accusé.

Les deux demandes qui précèdent font très clairement appel à telle spécialité d'un linguiste et paraissent relativement cohérentes avec les recherches universitaires de leurs auteurs, elles peuvent même apparaître comme l'application de ces dernières... Toutefois, il n'en va pas de même pour toute demande, beaucoup s'adressant au linguiste comme spécialiste de la langue et de sa mise en mots. Labov nous en fournit encore un exemple lorsqu'il fut sollicité par un avocat lors du procès, intenté par les ouvriers noirs de la sidérurgie à Pittsburgh, à propos de discriminations sexuelles et raciales sur leurs salaires. La demande portait sur un document officiel incitant, selon l'avocat, les ouvriers à renoncer à leur action en justice et prônant un règlement de l'affaire au niveau fédéral. Il s'agissait donc d'évaluer la lisibilité et l'objectivité de ce document, ce que Labov a réalisé en mesurant la complexité des structures syntaxiques et en débusquant les biais sémantiques orientant l'interprétation dans certains passages du texte.

Ce type de demandes, de plus en plus fréquentes dans l'industrie actuellement, notamment dans les services "communication", apporte son lot d'interrogations et de questions non résolues par la discipline. Des notions telles que lisibilité ou objectivité n'y étant que peu définies ou théorisées. Il ne s'agit plus alors d'application mais de nouveaux champs d'investigation requérant des pratiques bien spécifiques, ce qui me

² sur école variationniste et expertise, voir J. Boutet, 1992, "La linguistique variationniste face à l'expertise et au sens", *Langage n°108*, 90-100, Paris : Larousse.

Léglise, I., 1997, « Intervention linguistique : théorie, pratique et intérêt dans le cadre de l'analyse de l'activité », *Linx* n° 37, Université Paris X, Nanterre, 169-182.

semble majoritairement le cas des nouvelles problématiques abordées par le terrain du travail.

1.2 Langage et travail

On assiste donc en sociolinguistique depuis une dizaine d'années à l'apparition d'études sur le travail, études associées à des projets pluridisciplinaires qui voient la collaboration de linguistes et d'ergonomes, de sociologues du travail ou encore de psychopathologues du travail du côté de la recherche, et d'ingénieurs, de gestionnaires, de concepteurs... Cet intérêt des linguistes pourrait correspondre à un nouveau terrain d'investigation, après les études sur les pratiques langagières à l'école, dans la famille, ou encore sur le discours des médias...³ En effet, nombre de disciplines des sciences humaines s'intéressent actuellement au travail, ce qui est le cas de l'ethnologie où l'on voit rivaliser des études en entreprise avec les terrains "exotiques" par exemple.

Ces études ou interventions suivant le cas requièrent toutefois bien plus que la méthodologie d'enquête de terrain plus classique, elles nécessitent un **savoir-faire** issu de la linguistique de terrain⁴, un **savoir linguistique** et un **savoir être** d'ordre éthique. Si la (socio)linguistique de terrain fournit les méthodes d'ouverture de terrain et de recueil des données, les théories convoquées ou à développer doivent permettre l'analyse non seulement des formes linguistiques mais aussi de la mise en mots, afin de mettre en lumière les pratiques langagières des locuteurs et de donner à voir le sens que fait cette mise en mots particulière. Autrement dit : être armé par la pratique de terrain, être un bon "analyste des formes", doublé d'un analyste de la langue en situation et de sa mise en mots, si l'on doit séparer nettement les rôles. Nous y reviendrons.

Savoir être enfin, car intervenir c'est être confronté non pas à des formes ou à des locuteurs déconnectés de tout enjeu réel, ce qui est le cas en général du linguiste, mais à des acteurs engagés dans des enjeux complexes. La question du donneur d'ordres se pose, ainsi que celle de la restitution aux acteurs : au nom de quoi un chercheur va-t-il s'imposer en un lieu, faire les prélèvements nécessaires pour ses recherches, donc d'un certain point de vue dérober la parole d'autrui, et disparaître ? (si ce type de questions se posait déjà lors de terrains tels que l'école, les questions sont plus cruciales en ce qui concerne le travail, les enjeux plus importants⁵). De même, au nom de quoi, un linguiste-intervenant peut-il analyser la parole d'autrui au profit d'une tierce personne (qui pourrait à son tour l'utiliser contre l'acteur...) Doit-on, dès lors que l'intervention se généralise, adopter, comme les psychologues par exemple, un code de déontologie⁶ ?

Ces études font écho ou répondent à des **demandes** d'organismes publics, d'entreprises ou de chercheurs d'autres disciplines, plus ou moins formulées à l'attention

³ ce qui est le cas de certaines études dans la perspective de l'analyse des interactions. Il s'agit en général d'études sur des interactions de service (dans une librairie : corpus de Genève, équipe d'E. Roulet, à la poste, travail autour de R. Vion, à la poste ou à la banque autour de C. Kerbrat-Orecchioni...). La place du travail et la relation à l'activité n'y sont alors pas centrales, la situation étant intéressante pour son cadre plurilocuteur, pour le fait que les interlocuteurs ne se connaissent pas...

⁴ savoir-faire provenant de l'ethnolinguistique d'abord, de la sociolinguistique ensuite, ceci pour dire vite, les apports de l'ethnographie (urbaine, des communications) y étant par exemple importants.

⁵ c'est d'ailleurs pour cette raison que l'accès au terrain (usine, bureau, chantier...) est si difficile

⁶ position un peu extrême, mais qui a le mérite de soulever le problème. C'est par ailleurs une pratique courante des cabinets de conseil (en ergonomie par exemple).

Léglise, I., 1997, « Intervention linguistique : théorie, pratique et intérêt dans le cadre de l'analyse de l'activité », *Linx* n° 37, Université Paris X, Nanterre, 169-182.

des linguistes. Les demandes existent et se développent, mais le linguiste souffre d'une méconnaissance de son objet d'étude auprès du grand public comme auprès de ses collègues chercheurs des autres disciplines⁷, méconnaissance ou "malconnaissance", qui se caractérise par un déficit, ou par un excès, de représentations plus ou moins amusantes. Entre le "vous parlez combien de langues ?", le "les linguistes c'est utile parce que ça fait de bonnes traductions", ou "les linguistes ça sait ce que pensent les gens quand ils lisent tel slogan", reste peu de place pour une conception des pratiques linguistiques. En général, et malheureusement jusqu'à présent, seuls des organismes, entreprises ou collègues d'autres disciplines ayant déjà travaillé avec des linguistes formulent des demandes à leur attention, la conception des pratiques linguistiques restant bien souvent même chez ces derniers fort obscure et de l'ordre du magique.

1.3 Le travail, terrain d'étude ou d'intervention ?

Considérer la présence des linguistes sur le terrain du travail comme s'ils étaient sur un terrain quelconque, n'engage à rien. Toutefois s'intéresser à la mise en mots en contexte de travail comme à une nouvelle situation encore inexplorée ne permet pas de saisir toute la profondeur de la situation étudiée ; et manquer les enjeux visibles seulement de l'intérieur ne pose pas que des problèmes du point de vue éthique. Comme l'ont souligné J. Boutet, B. Gardin et M. Lacoste (1995), la parole des acteurs est indissociable du dispositif technique, de l'organisation du travail ou des relations sociales dans l'entreprise. Seule une connaissance approfondie de ces derniers par une présence quotidienne auprès des acteurs⁸ permet l'éclairage des pratiques langagières. Enfin, une différence entre terrain et intervention est que le linguiste est concerné par une demande sociale, ou qu'il pourrait l'être, et ainsi avoir son mot à dire, en tant que spécialiste, à chaque fois qu'une analyse de la parole ou des écrits des acteurs est effectuée.

S'intéresser à la parole des acteurs, aux communications dans un service ou aux écrits produits, n'est sans doute pas une spécificité de linguiste, l'ergonome, le sociologue, l'ethnologue, le spécialiste de gestion s'y intéressant également. Or, si ces disciplines vont directement à l'interprétation des discours et des objets graphiques, le linguiste, lui, prend pour objet d'étude leur matérialité même, ce qui constitue sa spécificité et sa force. En effet, l'analyse de la matérialité de la mise en mots et des formes linguistiques nous donne une entrée précieuse quant au sens de ce que l'on étudie ; seule une telle analyse permet de décoder les "sources du sens", de repérer les traces langagières de phénomènes à observer. Cette spécificité permet et de pouvoir apporter des preuves aux intuitions que nous pouvons avoir (ce qui est le cas de l'analyse de Labov pour le procès de Pittsburgh mais aussi de nombreuses autres études) et d'appréhender en finesse des phénomènes non visibles jusqu'alors, ce que nous allons voir dans le cas que je vais développer.

⁷ une enquête réalisée il y a peu auprès d'ergonomes (SELF, 1996) laissait apparaître que seulement 3% des ergonomes pensaient avoir des centres d'intérêts communs avec les linguistes et envisageaient des collaborations.

⁸ ce qui pose le problème du statut du chercheur-intervenant, et renvoie entre autre au paradoxe de l'observateur (d'où des techniques d'observation participante, par exemple)

Léglise, I., 1997, « Intervention linguistique : théorie, pratique et intérêt dans le cadre de l'analyse de l'activité », *Linx* n° 37, Université Paris X, Nanterre, 169-182.

1.4 Analyse de l'activité des opérateurs

Lors de l'analyse de l'activité réelle d'un opérateur par exemple, l'analyse de la parole est primordiale. En effet, la réponse à la question "Qu'est-ce que vous faites comme travail ?", outre le fait que "c'est compliqué" (Schwartz, 1989), ne permet pas d'avoir accès au travail réel des opérateurs, mais au travail prescrit dont ces derniers ont conscience, et qui correspond notamment aux procédures d'écoles apprises. D'autre part, l'observation des gestes effectués lors de l'activité rendant compte de l'activité gestuelle et très difficilement de l'activité mentale, les ergonomes ou psycholinguistes ont recours aux verbalisations provoquées (Hoc, 1984). Seule l'analyse de ces verbalisations, simultanées ou consécutives à l'exécution d'une tâche, dont la spécificité est de ne pas être "méta" mais de "coller à la pratique", peut renseigner sur les procédés cognitifs à l'œuvre. Dans le cas d'une tâche de résolution de problème, c'est d'ailleurs la seule méthode fiable d'observation des données.

Que l'on cherche donc dans la parole des acteurs au travail les **traces** de leur activité cognitive lors de la réalisation de telle tâche (comme dans le cas qui suit), les traces de leur engagement en tant que sujets dans les lettres réalisées dans tel service⁹, les traces de leur coopération à l'intérieur d'une équipe, les traces de malentendus¹⁰ ... le **regard** du linguiste, aiguisé aux formes en discours et aux processus de construction du sens, permet de repérer tout cela, et de l'analyser, en général très finement. Une collaboration avec les autres disciplines permet alors de donner à ces traces tout leur sens en les replaçant dans le contexte socio-technique environnant.

2. Le cas de l'analyse de l'activité des opérateurs acousticiens

2.1 Une demande venant de l'industrie :

Nous allons voir plus précisément comment une intervention peut permettre de renseigner sur le travail réel d'un opérateur, en prenant l'exemple d'une intervention dans un service études chez Thomson-ASM, intervention conjointe avec le laboratoire d'ergonomie du CNAM.

Il s'agissait d'une part d'analyser un poste de travail correspondant à une interface homme-machine et d'autre part d'étudier comment l'opérateur sur ce poste de travail s'insérait dans une équipe, échangeait des informations et participait à l'élaboration d'un diagnostic avec ses collègues. La demande de cette intervention provenait des ingénieurs du département études de Thomson-ASM. A contre-courant de bien des pratiques industrielles¹¹, ces derniers s'étaient posé la question du travail réel

⁹ cf. l'étude de S. Pène : "Traces de mains sur écrits gris" in J. Boutet, dir, (95)

¹⁰ sur les différences de catégorisation de la notion de qualification entre enquêteurs et enquêtés, par exemple, l'étude de J. Boutet (86), reprise dans Boutet (94)

¹¹ de manière très grossière, mais pour saisir les enjeux réels de ce type de demandes, en matière de conception, classiquement, l'acte premier est la conception, ensuite on s'intéresse à l'adaptation des hommes aux machines (on vérifie éventuellement en fin de cycle si l'adaptation pose problème par des séries de tests). Une méthode de conception "centrée utilisateur" part de l'étude première des besoins des utilisateurs pour ensuite proposer des fonctionnalités adaptées à ces besoins.

Léglise, I., 1997, « Intervention linguistique : théorie, pratique et intérêt dans le cadre de l'analyse de l'activité », *Linx n° 37*, Université Paris X, Nanterre, 169-182.

des opérateurs sur les machines fabriquées par le département chargé du développement, et ce, afin de pouvoir modifier leurs anciens systèmes, en adéquation avec les besoins des opérateurs. En dehors d'une intervention purement linguistique, il s'est donc agi d'une collaboration avec des ergonomes, des ingénieurs spécialistes d'intelligence artificielle, des informaticiens et des opérateurs acousticiens.

L'étude, dans sa totalité, a duré près de 4 ans. L'intervention présentée ici constitue le premier stade de l'étude, qui a été poursuivie compte tenu des résultats obtenus et évoqués ci-dessous.

2.2 Protocole expérimental mis en place

Le poste de travail analysé correspond à celui d'un opérateur acousticien embarqué à bord d'avions de la patrouille maritime, dont le travail consiste, devant une console, à analyser du signal provenant de bouées immergées. L'écran principal, pour simplifier, est constitué d'une dizaine de bandes correspondant aux bouées sur lesquelles se déroule l'analyse de signal en fonction du temps.

Une première étude nous avait permis de dégager les représentations en vigueur sur l'activité de l'opérateur acoustique, représentations utilisées par les ingénieurs et techniciens lors de la conception de l'interface. Il en ressortait essentiellement un rôle de consultation de l'information via l'interface et d'oralisation de résultats de calculs lancés puis affichés sur la machine. En somme, une activité cognitive peu complexe de consultation et d'annonces, où la part de collaboration dans le travail était nulle, la part belle étant laissée aux capacités techniques de la machine.

L'activité de travail in situ étant impossible à observer (le poste de travail se trouvant à bord d'avions de la patrouille maritime), des conditions expérimentales les plus proches du cas "réel" ont été réalisées. Il a été décidé de filmer l'exécution de scénarios et d'enregistrer les paroles de l'opérateur¹², puis d'organiser des confrontations consécutives. Afin de recouper les résultats, un même scénario a été proposé à quelques mois d'intervalle au même opérateur, afin de tester la variabilité des données. L'utilisation de méthodes d'observation et de verbalisation inspirées de l'ergonomie et de la psycholinguistique ont ainsi permis de recueillir les données.

Le matériau linguistique obtenu correspondait à une suite d'annonces, de l'opérateur à l'équipage, c'est-à-dire à environ 40 énoncés en 20 minutes de scénario, ce qui s'est avéré d'une grande stabilité au travers des différentes simulations. Une première analyse a permis, d'après des critères lexicaux et syntaxiques, de dégager sept types d'énoncés possibles correspondant à différents types d'annonces verbales. Annonce de résultats de calculs certes, mais aussi, annonce d'observations visuelles, d'interprétation de la situation, d'hypothèses, d'informations passées dites avec retard ou de prévision ou encore d'un délai dans l'annonce d'information.

¹² L'accès au terrain étant dans un premier temps impossible, des opérateurs acousticiens ont toutefois pu se livrer au jeu de simulations part-task. La question de fond était : comment étudier le travail réel, alors qu'on n'observe pas le réel (la situation dans l'avion, l'équipage au complet...) ? On le verra, l'analyse des productions verbales de l'opérateur a permis de dégager les grands traits de son activité, ce qui a pu être vérifié et complété lors de l'accès au terrain, 3 ans plus tard...

2.3 Quelques résultats de l'analyse linguistique...

Le style très épuré des annonces verbales recueillies a permis, suivant des critères lexicaux et syntaxiques relativement simples, d'isoler des types d'énoncés différents que nous allons à présent survoler.

2.3.1 L'annonce des résultats de calculs : une activité prévisible mais fort réduite

Caractérisés par la présence de verbes au passé et par des résultats chiffrés de mesures, ces énoncés sont la partie visible des calculs lancés par l'opérateur. Ils sont de la forme :

(1) *x Noeuds calculés sur la 5*

(2) *est passé à 0H30'25 sur la 5*

Si la présence de tels énoncés était attendue, puisqu'on se représentait son rôle comme celui d'un "exécuteur de calculs", leur très faible nombre, entre deux et cinq en fonction des simulations, lui, n'était pas prévisible et laisse présager que ce n'est pas là que se joue le gros de l'activité de l'opérateur.

2.3.2 L'annonce d'une observation visuelle : de fines catégorisations fondées sur le visuel

Il s'agit d'énoncés à la forme nominale et directement "opératoires". Ils identifient un phénomène observé visuellement sur les écrans de l'interface, en le catégorisant : *apparition de contact, perte de contact, fréquence haute, fréquence basse, courte distance, longue distance ...*

Cette identification se fonde :

- soit sur une comparaison de l'image décryptée avec une image de référence absolue, (dans l'annonce suivante, CPA très courte distance renvoie au savoir des opérateurs acousticiens sur ce que représente, visuellement, une très courte distance)

(3) *CPA très courte distance sur la 4*

- soit sur une comparaison de l'image décryptée avec une image servant de référent relatif (dans l'énoncé suivant, la fréquence est "plus basse" par rapport à l'image décrite précédemment) :

(4) *fréquence plus basse sur la 8*

Ces énoncés constituent plus de 60% des données verbales recueillies. Ils mettent l'accent sur tout un pan du travail de l'opérateur, ignoré jusque là, montrant le rôle prépondérant du champ visuel, les catégorisations se jouant sur des millimètres de signal, des allures de courbes... Un déficit intéressant d'encodage langagier est à noter qui fait que les opérateurs, possédant un savoir quasiment "incorporé", lorsqu'on les

Léglise, I., 1997, « Intervention linguistique : théorie, pratique et intérêt dans le cadre de l'analyse de l'activité », *Linx n° 37*, Université Paris X, Nanterre, 169-182.

interroge, doivent passer par la représentation graphique pour définir précisément ce qu'ils catégorisent comme "basse", "haute", "très haute"...

Lors des entretiens postérieurs réalisés avec les opérateurs, il est apparu qu'une procédure d'annonce de ce type d'informations est enseignée, chaque prise de contact devant être annoncée ainsi que chaque perte de contact. Or, lors de nos observations, ce n'est pas le cas, certaines pertes de contact n'étant pas annoncées par exemple, ce qui prouverait, s'il le fallait, la différence entre procédure d'école, travail prescrit, et travail réel. Lors de l'exécution d'un même scénario, les annonces varient même d'une fois sur l'autre, nous verrons plus loin pourquoi.

2.3.3. De nombreuses tâches cognitives...

Une surprise, et non des moindres, fut de découvrir tout un ensemble d'énoncés produits par l'opérateur, traces de tâches cognitives complexes : interprétation, hypothèse, prévision. Ces énoncés, dont la syntaxe pourrait correspondre à du français standard, ne sont pas directement opératoires comme l'observait Faïta (1989b) dans sa répartition, des interactions produites dans une salle de contrôle de trafic SNCF, en trois classes d'énoncés.

- **l'annonce d'une interprétation de la situation en cours**

Ces énoncés sont caractérisés par la présence du verbe être au présent : *on est, il est, est*, ils résultent d'une analyse de la situation réelle étudiée et proposent, en conclusion, des informations de nature cinématique.

(5) *il est en rapprochement sur les bouées*

- **l'annonce d'une hypothèse**

Ces énoncés sont facilement identifiables par la présence des termes "a priori" et de verbes au passé. Ils constituent des hypothèses a posteriori sur le déroulement de l'action des quelques minutes qui précèdent.

(6) *il y a eu un changement,*

(7) *un changement a priori du X*

- **l'annonce d'une prévision**

Ces énoncés se reconnaissent par leurs verbes au futur, et dans les cas observés sont comparatifs. Ils constituent des prévisions cinématiques.

(8) *sera encore à plus courte distance sur la 4 que sur la 5*

Ce que la présence de tels énoncés révèle, c'est que l'opérateur analyse en permanence la situation d'un point de vue stratégique ou tactique et ne se contente pas d'une analyse acoustique (distinctions faites habituellement dans ce métier, en ce qui concerne la répartition théorique des rôles de chacun). Ces interprétations, inférences, prévisions et hypothèses qu'il émet à voix haute permettent d'une part au reste de

Léglise, I., 1997, « Intervention linguistique : théorie, pratique et intérêt dans le cadre de l'analyse de l'activité », *Linx n° 37*, Université Paris X, Nanterre, 169-182.

l'équipe d'établir en même temps que lui un diagnostic rapide de la situation et d'autre part d'aider aux décisions de l'opérateur chargé des opérations tactiques, notamment en lui permettant d'anticiper, par ses prévisions, les mouvements des objets étudiés.

2.3.4 Une préoccupation permanente pour le reste de l'équipage

- **l'annonce d'une information passée dite avec retard**

(9) *il y a eu perte de contact au niveau de la 8*

Caractérisés par un verbe au passé et par une opposition par rapport au déroulement chronologique, ces énoncés ont une syntaxe incomplète, "perte de contact" n'étant ici pas précédé d'un article mais d'une pause produisant un effet d'annonce; "perte de contact au niveau de la 8" est nettement détaché par une différence entre la direction de son intonation et celle de "il y a eu".

Annoncer une perte de contact, on l'a vu, est requis par la procédure d'annonce. Ici, même en retard, l'opérateur a jugé qu'il fallait le dire, pour que les autres membres de l'équipe ne s'étonnent pas, alors que logiquement ils auraient pu s'attendre à une perte de contact, pour qu'ils ne "s'égarant" pas sur d'autres interprétations possibles.

- **l'annonce d'un délai**

(10) *on attend la fin du CPA pour donner les éléments sur la 6*

(11) *calcul de la 6 va venir*

Ces énoncés sont caractérisés par une forme impersonnelle ("on" pour "je") et par la présence du futur proche, indiquant la proximité des résultats à venir. Cette annonce est une prise en compte de l'interlocuteur, de son attente, ces énoncés jouant le rôle comme le spécifiait l'opérateur de "faire attendre" l'opérateur chargé des opérations tactiques. On en trouve 2 exemples dans chacune des simulations.

2.3.5 Des stratégies informatives

Nous avons vu que malgré la procédure d'école, les annonces de prises de contact et de pertes de contact n'ont pas lieu systématiquement. Il faut donc revenir sur le cours d'action au cours duquel ces énoncés auraient dû être produits et ne l'ont pas été. Il y a notamment un moment où l'opérateur fait des hypothèses "a priori...", et nous avons pensé que, concentré sur le mouvement rapide qu'il observait, il n'avait pas remarqué les prises de contact. Or, d'une part il les a annoncées a posteriori (ce qui ne nous permet toutefois pas d'affirmer à quel moment il les a remarquées) et d'autre part, interrogé à ce propos, il affirme qu'il les avait bien notées mais qu'il jugeait que ses informations "a priori" étaient importantes. Importantes, et donc, sur le moment, plus importantes que la procédure habituelle... ce qui veut dire que des activités de hiérarchie des informations, de stratégies informatives ne sont pas absentes de l'activité de l'opérateur.

Léglise, I., 1997, « Intervention linguistique : théorie, pratique et intérêt dans le cadre de l'analyse de l'activité », *Linx* n° 37, Université Paris X, Nanterre, 169-182.

Ceci a pu être montré plus précisément par une deuxième analyse au cours de laquelle on a mis en parallèle différentes simulations d'un même scénario. Il a ainsi été possible de repérer les présences et absences de prise de parole au même instant de déroulement. Les variations d'une simulation sur l'autre sont importantes, la présence ou l'absence de prise de parole faisant sens. On a pu ainsi commencer à mettre en évidence des liens entre perception de la situation, interprétation et essai d'orienter l'interlocuteur vers tel phénomène...

3. Quelques résultats de l'intervention :

- **une meilleure connaissance de l'activité de l'opérateur**

Les résultats obtenus vont à l'encontre et de la perception restrictive que les ingénieurs avaient a priori du poste de travail et de ce qu'il ressortait des entretiens avec les opérateurs sur leur travail, ceux-ci comme on pouvait s'en douter, n'ayant décrit qu'un travail prescrit et non réel. Si, comme cela était prévisible, une partie de leur activité consiste bien à lancer des calculs sur l'interface et à oraliser leurs résultats, nous avons découvert que cette partie était bien minime par rapport à toutes les tâches réalisées. Les résultats démontrent une fois de plus la complexité d'une activité et mettent l'accent sur tout un pan du travail des opérateurs acousticiens ignoré jusque là, montrant par exemple le rôle prépondérant du champ visuel. On a pu enfin mettre en évidence l'accomplissement de tâches cognitives complexes tant au niveau de la réalisation d'interprétations, d'inférences, d'hypothèses, de prévisions que de catégorisations ou de hiérarchisation des informations.

- **de la consultation à la construction de l'information**

Ce travail a permis notamment de passer d'une conception d'opérateurs acousticiens consultant de l'information via l'interface à une conception active de construction de l'information par ces derniers. L'information n'est donc plus une donnée brute délivrée par la machine mais construite au travers des différentes tâches cognitives citées.

- **coproduction de l'interprétation et changement dans les représentations des opérateurs**

Enfin, intervenir c'est changer. Quelles que soient les conséquences techniques de l'intervention menée, on ne doit pas omettre de mentionner les changements induits, notamment dans les représentations des opérateurs sur leur travail. La confrontation de ces résultats avec leur discours a permis, lors d'entretiens postérieurs, de réaliser cette coproduction de l'interprétation dont parlent Daniellou et Garrigou qui correspond à une co-construction du sens. Comme le soulignent ces deux ergonomes, lorsqu'on énonce les résultats d'une telle analyse, la réaction des opérateurs est souvent de l'ordre du "je ne me rendais pas compte", puis grâce à des discussions ultérieures on a alors accès aux informations enfouies dans leur pratique quotidienne. Les acteurs sont alors eux-mêmes

Léglise, I., 1997, « Intervention linguistique : théorie, pratique et intérêt dans le cadre de l'analyse de l'activité », *Linx* n° 37, Université Paris X, Nanterre, 169-182.

capables d'indiquer les indices infimes qui permettent d'identifier ou de catégoriser tel phénomène. Dans notre cas, il s'agit notamment des allures de courbes et des schémas que je mentionnais plus haut.

Réaliser une telle intervention a modifié, à n'en pas douter, les représentations des opérateurs acousticiens sur leur propre travail, ceci permettant par exemple de fonder leur impression d'être l'adjoint des tacticiens alors qu'ils n'en sont théoriquement que les inférieurs hiérarchiques.

- **D'une première étude à une intervention dans le processus de conception**

Informé sur l'homme au travail, participer à une analyse de l'activité, permettre de modifier les représentations des uns et des autres sur le travail réel des opérateurs est certes fondamental en matière de conception, mais reste du domaine de l'impalpable. Il est clair que la participation de linguistes à la définition de formations appropriées serait plus "palpable", et c'est ce qui est généralement mis en avant¹³. En fait, ici, on s'est placé en amont de toute formation ; le but de l'étude était de fournir une analyse aussi fine que possible de l'activité réelle des opérateurs, afin de définir leurs besoins et de pouvoir proposer, dans un dernier temps, des préconisations de changement en matière de conception de nouveaux systèmes. L'étape présentée ici était la première. Elle a donné suite à une intervention plus vaste, associant des compétences en ergonomie et en linguistique, sur simulateur pleine échelle, avec un équipage au complet travaillant sur des missions opérationnelles autrement plus complexes. D'importantes propositions de changement dans la conception des postes de travail ont pu en découler¹⁴.

L'enjeu pour le linguiste, ici, était de réussir à tirer, des données verbales recueillies dans des conditions expérimentales non idéales, une analyse fine là où d'autres spécialistes de l'analyse du travail, seuls, ne pouvaient arriver à dégager du sens. A l'inverse, un linguiste ne peut non plus arriver à reconstruire, seul, le sens de la situation de travail. L'interdisciplinarité, dans le domaine, est indispensable.

La capacité de notre discipline à proposer des interventions constitue probablement un enjeu important pour l'analyse du travail, comme pour elle-même. Les retombées sur la construction du savoir, en linguistique, ne sont en effet pas négligeables. De telles interventions permettent l'étude de la langue dans des situations complexes où activité technique et cognitive, gestes, postures et regards sont intimement liés aux formes linguistiques.

¹³ la formation est, par ailleurs, généralement la porte d'entrée des linguistes dans l'entreprise : formation aux écrits professionnels, à la communication...

¹⁴ pour des conséquences concrètes de l'intervention finale et sur la démarche croisée linguiste / ergonomiste mise au point, cf. I. Léglise et P. Soulard, 1997, "Linguistique et analyse de l'activité : une pratique de l'intervention en ergonomie de conception", actes du XXXIIème Congrès de la SELF, Editions du GUERRA, Lyon.

Léglise, I., 1997, « Intervention linguistique : théorie, pratique et intérêt dans le cadre de l'analyse de l'activité », *Linx n° 37*, Université Paris X, Nanterre, 169-182.

Conclusion

Que le linguiste passe pour expert de la langue ou de sa mise en mots, ceci change peu la vision des universitaires, certains étant et se revendiquant comme spécialistes de l'anaphore ou de l'interaction dans telle situation par exemple. On viendra donc les consulter si l'on se penche sur leur domaine. Qu'ils soient requis et appelés en tant que tels, en d'autres lieux et par d'autres disciplines, relève déjà d'une pratique moins courante. On peut penser toutefois à la didactique des langues faisant appel au syntacticien, sémanticien, phonologue ou sociolinguiste afin de recueillir un avis d'expert. Que l'analyse proposée par ces derniers et leur diagnostic permettent de mieux appréhender la situation étudiée pour éventuellement la transformer, c'est ce que j'espère avoir pu montrer par un exemple d'intervention linguistique dans le cadre du travail et de l'analyse de l'activité. Le fruit de ce travail et de la collaboration avec d'autres disciplines étant des préconisations, notamment ici de type ergonomique, le linguiste est alors passé du rôle universitaire de spécialiste, à celui d'expert consulté puis à celui de consultant, retravaillant les demandes qui lui sont proposées ; il est alors passé du côté de l'action.

Références :

- BOUTET J., 1994, *Construire le sens*, Berne : Peter Lang.
- BOUTET J., dir, 1995, *Paroles au travail*, Paris : L'Harmattan.
- BOUTET J., GARDIN B. et LACOSTE M., 1995, "Discours et situation de travail", *Langages n°117*, 12-31, Paris : Larousse.
- CARON-PRAGUE J. et CARON J., 1989, "Processus psycholinguistiques et analyse des verbalisations dans une tâche cognitive", *Archives de Psychologie n° 57*, 3-32, Paris.
- DANIELLOU F., 1995, "L'ergonome et les compromis", Actes des Journées de Bordeaux sur la pratique de l'ergonomie, Univ. de Bordeaux 2.
- DANIELLOU F. et GARRIGOU A., 1995, "L'ergonome l'activité et la parole des travailleurs" in *Paroles au travail*, Boutet (dir).
- FAITA D., 1989a, "Mondes du travail et pratiques langagières", *Langages n°93*, 110-123, Paris : Larousse.
- FAITA D., 1989b, "Travailleur collectif et pratiques langagières", Actes du colloque Travail et pratiques langagières, Paris, ronéo.
- GUMPERZ J., 1989, "Fait et inférence dans les témoignages devant un tribunal", *Sociolinguistique interactionnelle*, Paris : L'Harmattan.
- HOC J.M., 1984, "La verbalisation provoquée pour l'étude du fonctionnement cognitif", *Psychologie Française n°29 (3/4)*, 231-234, Paris.
- LABOV W., 1989, "La théorie linguistique à l'épreuve de la justice ", Actes de la recherche en sciences sociales n°76-77.
- LACOSTE M., 1994, "Langage et Travail : quelques perspectives", *Sociologie du travail n°HS*, 45-56, Paris : Dunod.
- PENE S., 1995, "Traces de mains sur écrits gris", in *Paroles au travail*, Boutet (dir).
- TOUATI A., dir, 1986, *Interventions psychologiques et changements*, Actes du IIIème Forum professionnel des psychologues, hors série du journal des psychologues, Marseille.

Léglise, I., 1997, « Intervention linguistique : théorie, pratique et intérêt dans le cadre de l'analyse de l'activité », *Linx n° 37*, Université Paris X, Nanterre, 169-182.

SCHWARTZ Y., 1989, "«C'est compliqué» Activité symbolique et activité industrielle", *Langages n°93*, 98-109, Paris : Larousse.

Isabelle LEGLISE
~~7, rue Boucicaut~~
75015 PARIS
leglise@linguist.jussieu.fr